

ARTÍCULOS

BIBLIOTECA EN EL WWW: ¿PÁGINAS O PORTALES?

Oscar Arriola Navarrete
Oarriola@colmex.mx
Abelardo Herrero Perezrul
Aherrero@colmex.mx
Biblioteca Daniel Cosío Villegas
El Colegio de México

Introducción

El proceso de relación e integración de las nuevas tecnologías a los sistemas de información ha incorporado cada vez más los desarrollos tecnológicos a las bibliotecas. La aplicación de estas nuevas tecnologías en las bibliotecas ha permitido desarrollar nuevos conceptos en torno al manejo y acceso de la información y el conocimiento, uno de estos nuevos paradigmas es el portal. En este escenario es donde trataremos de ubicar el desarrollo de un portal para la Biblioteca Daniel Cosío Villegas (BDCV).

En un proyecto de portal de Internet se debe realizar una planeación estratégica que nos ayude en primer lugar a la identificación y sistematización de procesos que se desee virtualizar u optimizar, en segundo lugar, a fundamentar una visión concreta de la participación de la BDCV en Internet.

La primera obedece a la búsqueda de la satisfacción de necesidades operativas, transaccionales y logísticas, como son la automatización de catalogación, circulación, adquisiciones, etc., y una vez satisfechas las necesidades en el nivel de procesos técnicos y administrativos se busca que el desarrollo de

la automatización nos lleve a la integración de servicios y funciones. Es en este nivel de desarrollo donde se consigue que exista un flujo de datos entre los sistemas y servicios bibliotecarios como el de catalogación, el de circulación y la consulta del OPAC.

La integración nos permite usar una forma única para la creación y distribución de la información en las redes, organización, control y acceso a la información que se encuentra dentro y fuera de los límites de la BDCV. Al utilizarse un solo mecanismo se facilita el uso y aprendizaje de los sistemas involucrados.

Objetivo

Lograr que a través de una puerta de entrada a la BDCV se proporcione a los usuarios un enlace a colecciones, servicios y conocimiento tanto dentro de la institución como fuera de ella. Para lo cual se construirá un portal de Internet que sea una herramienta completa y profesional a la cual los usuarios relacionados en mayor o menor grado con la biblioteca confíen una buena parte de sus actividades cibernéticas cotidianas.

Definiciones

Gran parte de los términos que surgen en la Tecnología de Información (TI) no poseen un significado oficial o completamente normalizado, sino que cada persona los utiliza según su visión o interés. De tal forma, encontramos que "portal" se ha convertido en una de las palabras más desgastadas en el lenguaje de Internet, donde tantos sitios -incluso páginas- se nombran como portales aunque no merezcan el título.

Expuesto lo anterior, proporcionaremos algunas definiciones de portal:

"Entendamos por portal aquel sitio desarrollado con base en una serie de intereses en común, en donde existe una clasificación de tópicos o servicios orientados al entretenimiento o consulta de información con el objetivo de reunir un determinado número de individuos, es decir, comunidades virtuales"¹

"Un sitio Web que apunta para ser una "puerta" al World-Wide Web, ofreciendo una maquinaria de búsqueda que ayude a ligar los eslabones a las páginas útiles, y posiblemente a noticias u otros servicios. Estos servicios normalmente se proporcionan de manera gratuita con la esperanza que los usuarios

hagan de este sitio su página de entrada predefinida o por lo menos que sea la que visiten más a menudo. La mayoría de los portales en el Internet existen para generar a través de publicidad ingresos para sus dueños, otros pueden enfocarse en un grupo específico de usuarios y pueden ser parte de un intranet o extranet². Otra definición nos dice: "Un portal se puede definir como la evolución del concepto de "Web Site", en donde el Web se ha convertido en el punto de entrada a un conjunto de servicios e información, a los que se accede de forma sencilla, unificada y segura³.

Conceptualización de portales para bibliotecas

En términos menos orientados al consumo, podemos decir que un portal es un sitio web que actúa como una página base que proporciona información y servicios, funciona como un punto de partida para visitar otros sitios y al mismo tiempo ofrece información y servicios inmediatos utilizables sin necesidad de navegar en la red, se actualiza frecuentemente y los usuarios lo visitan varias veces en un día. Están diseñados para que en ellos se puedan realizar una gran cantidad de operaciones relacionadas con Internet basándose en una sola pantalla, que rara vez tendrá que ser abandonada. La naturaleza de los portales no está relacionada directamente con ninguna área comercial, académica o recreativa, por lo que deben de entenderse como un concepto abstracto aplicable a diferentes aspectos del conocimiento cualquiera que sea su naturaleza. Los portales son por lo tanto una forma de organización del conocimiento.

Este nuevo término cibernético, el portal, integra aplicaciones informáticas internas, tales como el

correo electrónico, permite el acceso a bases de datos y administración de documentos, integra también aplicaciones externas que pueden ser servicios de noticias, Web Sites de clientes y proveedores, bancos, aeropuertos, etc. y técnicamente consiste en una interfaz tipo web, que permite a los usuarios el acceso a diversas aplicaciones computacionales, a través de una sola pantalla interactiva. El usuario a través de una misma interfaz revisa sus correos electrónicos, consulta la productividad de su personal, analiza sus días disponibles de vacaciones, ve las noticias y en general hace uso de servicios de diversa índole, y en varios idiomas en el caso de portales de alcance internacional. Frecuentemente ofrecen la capacidad de personalizar la información presentada en el portal por perfiles de usuarios o totalmente personalizadas. La información de un portal debe ser frecuentemente actualizada para ofrecer a sus usuarios novedades cada vez que se enlacen al portal.

En el año 2000 hemos atestiguado la explotación del portal, especialmente en su forma comercial, aunque en otros medios académicos y científicos se perfila como una forma de administración del conocimiento exitosa, pero ¿porqué este éxito repentino de los portales? La web es cada día más compleja de utilizar conforme el tamaño del contenido crece de forma exponencial (muchas veces con contenido basura). La sobreinformación es ya un problema para muchos usuarios, y estos, tanto el experto como el novel, necesitan un marco de referencia que les permita acceder fácilmente a los elementos de Internet que utilizan de forma más frecuente y esa es la clave del éxito de los portales.

Desde el punto de vista tecnológico, un portal es un sitio web com-

plejo, y en este punto es necesario aclarar algunos de los conceptos de agrupación del conocimiento usados en el WWW: página Web, sitio y portal. Una página Web es la unidad estructural de agrupación de conocimiento en Web, sea este conocimiento académico, trivial o de cualquier tipo, la página web es la unidad documental, puede ser en la práctica un Home Page, un portal, la página de una empresa o la página personal de un estudiante. Un sitio web es un conjunto de páginas interrelacionadas, pueden ofrecer distintos servicios y accesos a fuentes de información.

El portal, es un sitio web basado en una sola página plurifuncional cuya intención es que el usuario la convierta en su página predeterminada (o "por default" como es conocida popularmente) o página de inicio en el navegador de Internet, y la que se tendrá a la vista cada vez que se abra este programa, por consiguiente será la que más se visita en la práctica.

La publicidad es un aspecto esencial en la operación de la mayoría de los portales populares y es una de las fuentes principales de su financiamiento. Generalmente ofrecen servicios publicitarios en forma de cintillas o áreas de la página dedicadas, ya que son lugares visitados por muchas personas, lo que permite manejar una publicidad orientada a determinados tipos de usuarios. Resumiendo, un portal es de forma genérica una página que actúa como punto de entrada a Internet, concentra servicios y productos y organiza Internet ayudando a los usuarios a organizar su propio conocimiento de cualquier naturaleza que este tenga.

Los portales dominantes están dedicados al comercio y al entretenimiento, los portales de tipo académico por otro lado, no están basados en la publicidad para exis-

tir. La información comercial se substituye por información académica y los servicios del portal se orientan hacia las necesidades de la comunidad académica para la cual están pensados. Algunas páginas de universidades si incluyen información comercial pero es de tipo complementario.

Es importante concebir a los portales, como un paso adelante en la historia de la interactividad entre organizaciones y sus miembros, y aunque en su etapa de inicio se enfocan a actividades recreativas y comerciales, no debemos perder de vista, que pronto los portales apoyarán a Bibliotecas y Centros de Información en su proceso de "knowledge management" o administración de conocimiento⁴.

En el ámbito corporativo, los portales, son considerados como la nueva generación de Intranets, donde el navegador se convierte en un centro de instrumentos, con una gran cantidad de opciones y posibilidades, combinando aplicaciones internas y externas, con la característica de integrar un filtro que elimina todo aquello que no es útil. Aunque el concepto de portal no se popularizó en Internet hasta principios de 1998, mirando hacia atrás se puede rastrear su nacimiento hacia finales de 1996, cuando los buscadores, liderados por Yahoo, comenzaron a ampliar sus "Home Page" (principalmente incluyendo índices y directorios) y a ofrecer algunos contenidos (noticias, resultados deportivos, etc.) además de algunos servicios (chat, email) de interés para sus millones de visitantes. El objetivo era, crear una relación de dependencia entre los usuarios y el sitio para hacer que la página del sitio se volviera su página principal y más visitada (eventualmente la página por "default" de su navegador), partiendo del supuesto que lo que un usuario específico puede necesitar de In-

ternet es ya ofrecido por un solo recurso. En realidad estos pioneros no estaban mas que recreando el exitoso modelo anterior de los servicios en línea (America Online por ejemplo) que desde su nacimiento, habían estado utilizando páginas de entrada como un escaparate o mayordomo que lleva al usuario a las últimas noticias y a los servicios disponibles. Lógicamente esas páginas de entrada de los servicios en línea eran las Home Page por omisión de los usuarios⁵.

Para muchas organizaciones la adopción de un portal como medio de comunicación e interacción con sus miembros, usuarios, clientes, etc. se volverá una necesidad en el mediano plazo. El concepto de portal goza de una indiscutible popularidad y muchas personas prefieren ya este tipo de interfaces. Por lo tanto un proyecto de construcción de portal es una obligación que hay que contemplar cualquiera que sea el tiempo para concretarlo. Un proyecto de portal necesariamente involucra el uso de tecnología de cómputo avanzada y la participación de personal variado que se encargará desde el diseño y construcción del portal hasta la información fresca que debe ser agregada al portal para mantenerlo vivo. En la construcción de un portal es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos:

Presentación: Un portal implica muchas visitas a la página y muchos usuarios. La presentación por lo tanto es un factor que requiere de un cuidado adicional respecto a las páginas convencionales. Su diseño gráfico, funcionalidad y cobertura deben ser analizados cuidadosamente y el diseño debe ser realizado por profesionales. Internet es un medio masivo, y dentro de él los portales son las páginas de mayor alcance y cobertura social.

Nivel Tecnológico: Dada la naturaleza de las funciones que debe ofrecer el portal, que son complejas en cuanto a la interacción con otros sistemas (internos o externos) se requiere de tecnología especializada que va más allá del manejo de HTML que es la norma base para crear páginas WWW. La tecnología especializada puede incluir scripts de Java, animaciones en sistemas gráficos como Shockwave que se pueden integrar al navegador, scripts CGI en el caso de UNIX o código ASP en el caso de Windows NT para gestionar datos, etc. El aspecto gráfico y estético del portal tiene también una importancia suprema porque dado el número de visitas a la página esta debe ser agradable a la vista y funcional al mismo tiempo, será necesario entonces la participación de un profesional del diseño gráfico en el proyecto del portal.

Personalización y categorización: El software del portal debe manejar perfiles y características de usuarios individualizadas para que la información y servicios ofrecidos sean pertinentes a las necesidades del usuario. La categorización debe dirigir la información a diversas audiencias, para que esta diversidad pueda buscar una misma información con diferente lógica o de diversas formas.

Colaboración: El portal puede y debe contar con sistemas para manejar discusiones, foros, sesiones chat, listas de correos.

Teleprocesamiento electrónico: Tecnologías para efectuar transacciones y operaciones en línea así como el uso de servicios especializados de cómputo. Conectan al portal con otros sistemas de cómputo que pueden ser internos como sistemas de correo electrónico, contabilidad, catálogos, etc. y externos, como ejemplos de estos últimos pueden mencionarse los servicios de hoteles, bancos, libre-

rias, agencias meteorológicas, viabilidad, transportación, etc.

Publicaciones electrónicas: el portal no es solo en una página Web con ligas a sitios interesantes y noticias del día, sino que también ofrece un espacio con información de fuentes estructuradas como bases de datos y documentos. La cantidad de visitas a la página del portal permite difundir publicaciones de forma efectiva.

Recuperación de información: El portal permite la localización de diversos tipos de recursos documentales y de bases de datos, pueden utilizarse buscadores externos o el portal puede contar con sus propios buscadores.

Con todos estos aspectos contemplados, un portal se convierte en una herramienta completa y profesional a la cual los usuarios confían una buena parte de sus actividades cibernéticas cotidianas. Seguramente los portales iniciarán una nueva etapa en el comercio electrónico y en la distribución organizada de información, pero por su nivel de complejidad y su construcción puede tomar años para quienes no tienen experiencia en este tipo de desarrollos; por lo que se sugiere sean llevados a cabo por expertos y proceder con cautela en su integración.

Los Portales ofrecen 3 áreas básicas de interés, ubicadas en 3 niveles de altura y acceso si hacemos el símil a un edificio de departamentos:

Servicios Base: incluyendo búsqueda, correo electrónico gratuito y personalización como platos fuertes y una amplia variedad de contenidos horizontales (el tiempo, resultados deportivos, cotizaciones de bolsa, horóscopo, calendario) de menor entidad.

Productos: Fundamentalmente noticias de todo tipo, entretenimiento y comercio electrónico.

Servicios comunitarios: chats, foros, mensajería instantánea, páginas Web personales, etc.

Instrumentación de un proyecto para construir un portal.

Un proyecto de portal se enfrenta de manera similar a cualquier proyecto informático, debe hacerse una análisis de factibilidad y un de análisis de riesgo, así como las consideraciones convencionales para el análisis y el diseño, es difícil plantear toda la metodología en este documento, pero se mencionarán algunos puntos a considerar durante la elaboración de un proyecto.

El primer paso necesario es establecer el alcance del portal. Esto tiene que ver con el número de usuarios potenciales, la naturaleza del conocimiento que administrará el portal, el conjunto de servicios que se piensa ofrecer, el tipo de información noticiosa y la frecuencia de actualización del portal. El alcance determina en buena medida el tamaño y tipo de infraestructura de cómputo, y así mismo determinar el tamaño del proyecto en términos de personal dedicado al diseño y al mantenimiento y actualización cotidianos.

También habrá que establecer los contactos necesarios para los servicios que provengan de terceros tales como bancos y servicios de información. Esto último es muy importante porque los portales no pueden concebirse como entes aislados, necesariamente implican una fuerte interacción con sistemas y servicios externos.

Por último debemos de poder establecer una rutina de operación cotidiana que involucre algún personal y actividades sistemáticas de actualización de páginas y mantenimiento de sistemas. Entre este personal debe incluirse la figura del "webmaster".

Para organizar los servicios e información que se pueden ofrecer en el portal, inicialmente se deben agrupar todos los servicios y fuentes de información en una sola lista, y después deben categorizarse en tres niveles (de acuerdo al modelo adoptado aquí), entonces podrá hacerse una planeación estratégica y de diseño gráfico. La accesibilidad de cada elemento de la lista, debe ser de tal forma que los servicios e información más importantes y relevantes tengan un nivel de acceso sencillo e inmediato, y los menos importantes deben de ocultarse o reducirse.

Como cualquier otro proyecto de cómputo es necesario contar con cierta infraestructura. Esta debe estar formada por uno o más servidores en un entorno conectado a Internet con un enlace de alta velocidad. Si el número de accesos pensados para el portal no es considerable, el enlace puede ser de características más modestas. Los servidores deben de contar con servicio web y además con una serie de sistemas que corresponden a los servicios internos que se pretende ofrecer. El más básico es el correo electrónico, pero puede haber bases de datos y sistemas de transacciones y gestión. Los servidores deben de contar con software especializado para comunicarse con servicios externos

Asimismo la naturaleza del portal requiere que se estén efectuando actualizaciones permanentes y frecuentes de la información ofrecida, por lo que habrá que destinar recursos humanos suficientes para mantener los productos informativos "frescos". Será necesaria la existencia de la figura webmaster. La actualización de información no requiere de personal técnico de cómputo, sino de especialistas de periodismo o artes editoriales.

El diseño gráfico del portal es fundamental para su éxito. La apa-

riencia adquiere mayor importancia de acuerdo al número de visitas al sitio. No debe delegarse a personal de cómputo o a diseñadores sin experiencia y sin conocimientos de los medios electrónicos de difusión, se recomienda que el diseño debe ser producto de un grupo interdisciplinario, éste debe estar conformado por diseñadores gráficos, bibliotecarios y personal de cómputo, de manera que puedan considerarse todos los posibles factores, los cuales no son evidentes para cada tipo de personal.

Un plan posible para el portal de la BDCV

El primer punto en una planeación es considerar el alcance de un portal bibliotecario. Los usuarios de un portal así puede decirse que son usuarios que pertenecen a un universo de corte más bien académico o intelectual. Por lo tanto la información y servicios ofrecidos pueden ser orientados al estilo y necesidades de esta comunidad cibernética.

El alcance cibernético de los servicios de la BDCV puede definirse entonces como servicios electrónicos orientados a un conjunto de los siguientes tipos de usuarios: bibliotecarios nacionales e internacionales, estudiantes de bibliotecología, investigadores y alumnos de El Colegio de México (prácticamente todos del área de Ciencias Sociales), investigadores y alumnos externos (de un mayor espectro profesional pero con mayoría de Ciencias Sociales).

La infraestructura existe previa al proyecto puesto que la biblioteca emplea un sitio de Internet lo suficientemente sofisticado para soportar la instalación de diversos sistemas para servicios así como permitir un tráfico relativamente pesado (en la actualidad recibe

aproximadamente 10,000 visitas por mes en promedio).

A partir de las tres áreas básicas planteadas para la estructura de un portal, podemos definir en primera instancia el conjunto de servicios, información y conocimiento que ofrecería un posible portal para la BDCV.

Acceso a buscadores de Internet
Bibliotecas digitales
Chats
Consulta de préstamos
Dependencias gubernamentales
Directorio de instituciones
Documentos de teoría bibliotecaria
Editoriales
E-mail
Embajadas
Foros de discusión
Guía Roji
Información de investigación bibliotecológica
Librerías
Mapa bibliotecario
Noticias del medio bibliotecario
Noticias generales
OPAC's
Otras bibliotecas
Periódicos
Personalización
Petición de información
Proveedores para bibliotecas
Recursos electrónicos
Restaurantes
Revistas académicas electrónicas
Servicios bancarios
Servicios de mensajería
Software para bibliotecas
Transporte foráneo: aeropuertos, autobuses, trenes
Transportes urbanos taxis y metro

Agrupación en tres niveles

Una vez determinado un posible conjunto de servicios, información y conocimiento, debemos de categorizarlos para situarlos en la estructura del portal:

Servicios Base:

Acceso a buscadores de Internet
Bibliotecas digitales
Consulta de préstamos
Documentos de teoría bibliotecaria (MARC21; AACR2, Dewey, Dublin Core, etc.)
Downloads de software para bibliotecas
E-mail
Información de investigación bibliotecológica
Mapa bibliotecario
OPAC
Otras bibliotecas
Personalización
Petición de información
Recursos electrónicos
Revistas académicas electrónicas

Productos

Directorio de instituciones
Editoriales
Librerías
Noticias del medio bibliotecario
Noticias generales
Periódicos
Proveedores para bibliotecas (Swets, EMC, Silver Platter, EBSCO, etc.)

Servicios

Chats
Dependencias gubernamentales (gobierno del DF, SECTUR, SEP, etc.)
Foros de discusión
Guía Roji
Páginas de embajadas
Restaurantes
Servicios bancarios
Servicios de mensajería (DHL, UPS, Federal Express, Estafeta, etc.)
Transporte foráneo aeropuertos, autobuses, trenes
Transportes urbanos taxis y metro

Implantación del Portal

Hay que considerar dos elementos para crear el portal: Uno el aspecto tecnológico, es decir la infraestructura, el software usado y los

diseños técnicos y gráficos. El segundo es el factor humano. Podemos dividirlo en dos partes: el equipo de desarrollo que creará el portal y posteriormente un equipo de mantenimiento y actualización.

Infraestructura

Se debe contar con un sitio de Internet que permita un buen volumen de tráfico, para esto habrá que estimar el posible número de visitas al sitio y la complejidad desde el punto de vista de tráfico de datos de las visitas efectuadas. El sitio deberá contar con varios servidores y el software de sistemas necesario para poder instalar aplicaciones diversas e interactivas.

El Personal

La gente que diseñará, programará, instalará y pondrá a punto el portal. Dependiendo de los sistemas propuestos se tendrá que contratar el personal calificado para implantar todos los sistemas necesarios. El personal que se dedicará al mantenimiento puede ser de menor grado de especialización y también en menor cantidad, todo esto dependerá de las actividades cotidianas que requiera el portal, pero habrá que tener especial cuidado en la elección de un webmaster quién será la cara humana de la biblioteca en el portal.

¹ Bernal, Samuel. PORTALES Y tales motivos ¿cómo y quienes sobrevivirán?. En Revista RED. (<http://www.red.com.mx/scripts/red>)

Artículo.php3?idNumero=16&articuloID=4475)
2 FOLDOC Free On-line Dictionary Of Computing (<http://foldoc.doc.ic.ac.uk/foldoc/index.html>)
3 Carrión Maroto, Juan y Salvador Medina. Los portales y la gestión del conocimiento (<http://www.gestiondelconocimiento.com/index.htm>)
4 Olea, Miguel. Portales: una nueva generación de Web Sites (Correo electrónico enviado a Bibliomex-l@ccr.dsi.uanl.mx)
5 Arnedo, Txema. De portales a plazas : presente y futuro de los portales en Internet (<http://www.aui.es/biblio/libros/mi99/3portales.htm>)